



## **SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

### **AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3126750 - RJ (2025/0471237-1)**

**RELATOR** : MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA  
**AGRAVANTE** : BANCO DO BRASIL SA  
**ADVOGADO** : DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999  
**AGRAVADO** : REGINA DE OLIVEIRA FERREIRA  
**ADVOGADOS** : THIAGO AUGUSTO SILVA VILA NOVA - RJ155815  
CHRISTIANE BRANDÃO RIBEIRO - RJ163734

### **EMENTA**

DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA POR GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO E CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CONHECIDO PARA CONHECER EM PARTE O RECURSO ESPECIAL E, NESSA EXTENSÃO, DAR-LHE PROVIMENTO.

#### **I. CASO EM EXAME**

1. Agravo em recurso especial interposto contra acórdão que deu provimento parcial à apelação para ajustar juros e correção monetária às regras da Lei n. 14.905/2024, mantendo a condenação por falha na prestação do serviço.
2. A controvérsia trata de ação de conhecimento por indenização por danos materiais decorrentes de transferências indevidas por fraude e compensação por dano moral.
3. Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou procedentes os pedidos e fixou honorários em 10% sobre o valor da condenação.
4. A Corte de origem deu provimento parcial à apelação apenas para ajustar juros e correção monetária, mantendo a responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança e fortuito interno.

#### **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

5. A questão em discussão consiste em saber se, à luz do art. 14, § 3º, II, do CDC, as fraudes praticadas por terceiros no golpe da falsa central de atendimento bancário configuram fortuito externo e culpa exclusiva de terceiro, rompendo o nexo causal e afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

#### **III. RAZÕES DE DECIDIR**

6. Ocorreu a ofensa ao art. 14, § 3º, II, do CDC, pois as fraudes decorrentes do golpe da falsa central de atendimento constituem fortuito externo e culpa exclusiva de terceiro, rompendo o nexo causal e afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira.
7. Diante do provimento do recurso, ficam prejudicadas as demais pretensões recursais.

#### **IV. DISPOSITIVO E TESE**

8. Agravo em recurso especial conhecido para conhecer em parte o recurso especial e, nessa extensão, dar-lhe provimento.

*Tese de julgamento:* “1. Aplica-se o art. 14, § 3º, II, do CDC para reconhecer o fortuito externo e a culpa exclusiva de terceiro no golpe da falsa central de atendimento, rompendo o nexo causal e afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira. 2. Ficam prejudicadas as demais pretensões recursais.”

*Dispositivos relevantes citados:* CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 85, § 2º.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, Súmula n. 7; STJ, REsp n. 2.215.907/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 1/9/2025; STJ, REsp n. 2.218.287/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 13/10/2025.

### **ACÓRDÃO**

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 09/06/2026 a 15/06/2026, por unanimidade, conhecer parcialmente do recurso e, nessa parte dar-lhe provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG) votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 15 de junho de 2026.

Ministro João Otávio de Noronha  
Relator



## **SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3126750 - RJ(2025/0471237-1)**

**RELATOR** : MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA  
**AGRAVANTE** : BANCO DO BRASIL SA  
**ADVOGADO** : DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999  
**AGRAVADO** : REGINA DE OLIVEIRA FERREIRA  
**ADVOGADOS** : THIAGO AUGUSTO SILVA VILA NOVA - RJ155815  
CHRISTIANE BRANDÃO RIBEIRO - RJ163734

### **EMENTA**

DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA POR GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO E CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CONHECIDO PARA CONHECER EM PARTE O RECURSO ESPECIAL E, NESSA EXTENSÃO, DAR-LHE PROVIMENTO.

### **I. CASO EM EXAME**

1. Agravo em recurso especial interposto contra acórdão que deu provimento parcial à apelação para ajustar juros e correção monetária às regras da Lei n. 14.905/2024, mantendo a condenação por falha na prestação do serviço.
2. A controvérsia trata de ação de conhecimento por indenização por danos materiais decorrentes de transferências indevidas por fraude e compensação por dano moral.
3. Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou procedentes os pedidos e fixou honorários em 10% sobre o valor da condenação.
4. A Corte de origem deu provimento parcial à apelação apenas para ajustar juros e correção monetária, mantendo a responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança e fortuito interno.

### **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

5. A questão em discussão consiste em saber se, à luz do art. 14, § 3º, II, do CDC, as fraudes praticadas por terceiros no golpe da falsa central de atendimento bancário configuram fortuito externo e culpa exclusiva de terceiro, rompendo o nexo causal e afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

### **III. RAZÕES DE DECIDIR**

6. Ocorreu a ofensa ao art. 14, § 3º, II, do CDC, pois as fraudes decorrentes do golpe da falsa central de atendimento constituem fortuito externo e culpa exclusiva de terceiro, rompendo o nexo causal e afastando a responsabilidade objetiva da

instituição financeira.

7. Diante do provimento do recurso, ficam prejudicadas as demais pretensões recursais.

#### **IV. DISPOSITIVO E TESE**

8. Agravo em recurso especial conhecido para conhecer em parte o recurso especial e, nessa extensão, dar-lhe provimento.

*Tese de julgamento:* “1. Aplica-se o art. 14, § 3º, II, do CDC para reconhecer o fortuito externo e a culpa exclusiva de terceiro no golpe da falsa central de atendimento, rompendo o nexo causal e afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira. 2. Ficam prejudicadas as demais pretensões recursais.”

*Dispositivos relevantes citados:* CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 85, § 2º.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, Súmula n. 7; STJ, REsp n. 2.215.907/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 1/9/2025; STJ, REsp n. 2.218.287/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 13/10/2025.

### **RELATÓRIO**

Trata-se de agravo em recurso especial interposto por BANCO DO BRASIL S.A. contra a decisão que inadmitiu o recurso especial, por incidência da Súmula n. 7 do STJ sobre as teses de violação aos arts. 14, § 3º, II, da Lei n. 8.078/1990, e 373, II, do Código de Processo Civil, por inadequada demonstração do dissídio jurisprudencial da alínea c do art. 105, III, da Constituição Federal e por prejudicialidade da análise da divergência em razão do óbice sumular (fls. 485-490).

Alega a parte agravante que os pressupostos de admissibilidade do recurso especial foram atendidos.

Contraminuta às fls. 515-524.

O recurso especial foi interposto, com fundamento no art. 105, III, a e c, da Constituição Federal, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em apelação cível, nos autos de ação indenizatória por danos materiais e morais.

O julgado foi assim ementado (fls. 396-397):

Ação de conhecimento objetivando a Autora a condenação do Réu ao pagamento de indenização por dano material no valor de R\$ 57.000,00, indevidamente transferido da sua conta para a conta de terceiro fraudador, bem como de verba compensatória pelo dano moral suportado, no valor de R\$ 10.000,00. Sentença que julgou procedente o pedido inicial para condenar o Réu ao pagamento de R\$ 57.000,00, pelo dano material sofrido pela Autora, além de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00, ambos corrigidos monetariamente a partir da publicação da sentença, nos termos do Enunciado nº 23 do TJRJ, e acrescidos de juros de 1% ao mês a contar da citação. Apelação do Réu. Preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo Apelante que deve ser rejeitada. Aplicação da Teoria da Asserção. Relação de consumo. Instituições financeiras que têm a obrigação de garantir a segurança e a regularidade das operações bancárias, incumbindo-lhes, implementar mecanismos eficazes de controle e prevenção, aptos a impedir a realização de transações que apresentem indícios de ilegalidade e que fogem ao perfil do cliente. Súmulas nº 479 do STJ e nº 94 do TJRJ. Fraude perpetrada por terceiro que não tem o condão de afastar a responsabilidade do fornecedor, uma vez que se trata de fortuito interno. Precedentes do TJRJ. Transações contestadas que ultrapassam em muito a média de consumo da consumidora. Falha na prestação do serviço. Dever de indenizar. Sentença que, com acerto, condenou o Apelante ao ressarcimento dos valores indevidamente retirados da conta bancária da

Apelada. Dano moral configurado. Quantum indenizatório que observou os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como a repercussão dos fatos em discussão nos autos, tanto mais se considerado que a consumidora precisou se valer da via judicial para obter a solução da controvérsia. Aplicação da Súmula 343 do TJRJ. Precedentes do TJRJ em casos análogos. Juros e correção monetária que deverão observar a Lei 14.905/2024, a partir de sua entrada em vigor. Provimento parcial da apelação. Decisão não unânime.

Não foram opostos embargos de declaração.

No recurso especial, a parte aponta violação dos seguintes artigos:

- a) 14, § 3º, II, da Lei n. 8.078/1990, porque o acórdão recorrido teria afastado indevidamente a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro e qualificado equivocadamente o evento como fortuito interno; e

b) 373, II, do Código de Processo Civil, já que o acórdão recorrido teria imposto ao banco ônus probatório além do devido, embora o recorrente afirmasse ter demonstrado a regularidade das operações e a ausência de falha.

Sustenta que o Tribunal de origem, ao decidir pela responsabilidade objetiva da instituição financeira e pela caracterização de fortuito interno em operações atípicas de alto valor, divergiu do entendimento apontado no TJMG (Apelação Cível n. 1.0000.24.170649-8/001) e do REsp 2.155.065/SP, que teriam afastado a responsabilidade do banco em hipóteses de golpe praticado por terceiro (fls. 426-431; 498-501).

Requer o provimento do recurso para cassar o acórdão recorrido e reconhecer a ausência de responsabilidade do banco. Requer ainda a concessão de efeito suspensivo para que se suspendam os efeitos do acórdão até o julgamento do especial (fls. 418-435).

Contrarrazões às fls. 471-483.

É o relatório.

## VOTO

A controvérsia diz respeito a ação de conhecimento em que a parte autora pleiteou indenização por dano material de R\$ 57.000,00, relativo a transferências indevidas decorrentes de fraude, e compensação por dano moral de R\$ 10.000,00.

Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou procedentes os pedidos, fixando honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do §2º do art. 85 do Código de Processo Civil (fls. 398-399).

A Corte de origem deu provimento parcial à apelação para ajustar juros e correção monetária às regras da Lei n. 14.905/2024, mantendo, no mais, a

condenação por falha na prestação do serviço, fortuito interno e responsabilidade objetiva do banco (fls. 396-397; 400-406).

**I - Art. 14, § 3º, II, do CDC**

No recurso especial, a parte recorrente alega que o acórdão recorrido afastou a excludente por culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro e, embora reconhecida a fraude por terceiros, indevidamente qualificou o evento como fortuito interno, contrariando o dispositivo consumerista

O acórdão recorrido concluiu pela responsabilidade objetiva do banco, aplicou as Súmulas n. 479 do STJ e 94 do TJRJ, e afirmou que as transações contestadas “ultrapassam em muito a média de consumo da consumidora”, caracterizando falha na segurança e fortuito interno no âmbito da atividade bancária (fls. 400-402).

No caso dos autos, conforme quadro fático descrito no acórdão, o recorrente foi vítima do hoje conhecido golpe da falsa central de telefonia. Após receber uma ligação em seu telefone, habilitou dispositivo utilizado por terceiro para realização de transações na sua conta corrente do recorrente.

Delineados os fatos, percebe-se que o acórdão recorrido decidiu em dissonância com a jurisprudência desta Corte, no sentido de que a utilização de artifícios por terceiros, como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários que possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito externo, que rompe o nexo de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada.

Sobre o tema, confira-se:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR.  
AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE VALORES E

COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO. CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO. EXTEMPORANEIDADE. NEXO CAUSAL. ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AFASTAMENTO.

**1. A utilização de artifícios por terceiros - como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados -, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários que possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar Precedentes do STJ. plenamente concretizada, como ocorreu na espécie.**

2. Recurso especial não provido.(REsp n. 2.215.907/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 1/9/2025, DJEN de 4/9/2025, destaquei.)

CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. REEXAME. SÚMULA 7/STJ . RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

**1. "O Superior Tribunal de Justiça perfilha o entendimento de que se faz necessária a comprovação da existência de nexo de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o dano experimentado pela parte consumidora, excluindo-se a responsabilidade do banco em caso de fato exclusivo da vítima ou de terceiro, situação de força maior ou caso fortuito externo"(REsp 2.046.026/RJ, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 13/6/2023, DJe de 27/6/2023).**

2. No caso, a Corte de origem afastou a responsabilidade da instituição financeira, sob o fundamento de que, "se houve vulneração ao sistema de segurança, tal situação decorreu exclusivamente de atuação voluntária da parte autora em manter contato telefônico com número desconhecido e não atribuível à instituição financeira, sendo induzida por terceiros a proceder com operações em seu aplicativo bancário, e permitindo, com isso, amplo acesso a informações sensíveis e de segurança, como senha pessoal e intransferível, dando azo tanto à contratação reclamada bem como ao posterior pagamento de boletos a partir da utilização de seu cartão de crédito".

3. A pretensão de modificar esse entendimento, considerando o caso concreto, encontra óbice na Súmula 7/STJ. 4.

Recurso especial não conhecido. (REsp n. 2.218.287/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 20/10/2025, destaquei.)

Diante do resultado deste julgamento, mostra-se prejudicada a análise das demais pretensões recursais.

## **II - Conclusão**

Ante o exposto, **conheço do agravo para conhecer em parte o recurso especial e, nessa extensão, dar-lhe provimento para julgar improcedentes os pedidos iniciais.**

É o voto.



# SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

**AREsp 3.126.750 / RJ**  
**PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2025/0471237-1

Número de Origem:

09637062120238190001 202524514575 9637062120238190001

Sessão Virtual de 09/06/2026 a 15/06/2026

### **Relator**

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

### **Presidente da Sessão**

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

### **Secretário**

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

### **AUTUAÇÃO**

AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADO : DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999

AGRAVADO : REGINA DE OLIVEIRA FERREIRA

ADVOGADOS : THIAGO AUGUSTO SILVA VILA NOVA - RJ155815

CHRISTIANE BRANDÃO RIBEIRO - RJ163734

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

### **TERMO**

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 09/06/2026 a 15/06/2026, por unanimidade, conheceu parcialmente do recurso e, nessa parte deu-lhe provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG) votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 15 de junho de 2026